



# PN-UCG-2021-001 - Piano della Performance 2021-2023

## Allegato 5

### Scheda Servizio URP

**Servizio erogato:** orientamento dell'utenza sull'organizzazione, le norme, le attività e le modalità di erogazione dei servizi in linea con la normativa vigente in tema di accessibilità e trasparenza dell'azione amministrativa; attuare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

**Modalità di erogazione:** web, e-mail, posta, telefono.

**Utenza che usufruisce del servizio:** Cittadini, studenti, docenti, professionisti, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni.

| Dimensioni    | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore   | Formula indicatore  | Valore programmato 2020 | Consuntivo 31/12/2020 | Valore programmato 2021 |
|---------------|---------------------------|--|---|-------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Accessibilità | Accessibilità multicanale | Informazioni su web dei servizi erogati e delle modalità di fruizione degli stessi   | Ore giorno di funzionamento attivo/24h                            | 98%                     | 100%                  | 98%                     |
|               |                           | Informazioni, tramite e-mail, posta, fax, telefono sui servizi erogati e sulle modalità di fruizione degli stessi  | Numero informazioni erogate/ Totale numero informazioni richieste | 100%                    | 100%                  | 100%                    |
| Tempestività  | Tempestività              | Tempo massimo tra la formalizzazione della richiesta di accesso ai sensi della Legge 241 da parte dell'utente e la comunicazione di riscontro dell'amministrazione al richiedente con l'indicazione della data di trasmissione a ufficio competente e del nominativo del responsabile del procedimento (*) | 2 g.g.  | 95%                     | 95%                   | 95%                     |
|               |                           | Tempo massimo tra la formalizzazione della richiesta di informazioni da parte dell'utente e la formalizzazione della risposta al richiedente(**)   | 3 g.g.  | 95%                     | 95%                   | 95%                     |
| Trasparenza   | Responsabili              | Pubblicazione su web delle informazioni che riguardano il responsabile del servizio  | Numero pubblicazioni corrette/ Totale pubblicazioni               | 100%                    | 100%                  | 100%                    |
|               | Procedura di contatto     | Pubblicazione su web delle informazioni che riguardano le modalità di contatto   | Numero pubblicazioni corrette/ Totale pubblicazioni               | 100%                    | 100%                  | 100%                    |

|           |                                      |   |  |  |            |  |
|-----------|--------------------------------------|---|--|--|------------|--|
|           | Tempistica di risposta               | Pubblicazione su web della tempistica garantita   | Numero pubblicazioni corrette/ Totale pubblicazioni                                    | 100%   | 100%       | 100%   |
|           | Eventuali spese a carico dell'utente | Pubblicazione su web delle eventuali spese a carico dell'utente e delle relative modalità di pagamento                  | Numero pubblicazioni corrette/ Totale pubblicazioni                                    | 100%   | 100%       | 100%   |
|           | Diffusione                           | Realizzazione di servizi televisivi, prodotti cartacei e multimediali per comunicare il ruolo e l'immagine dell'Agenzia | Numero servizi televisivi, prodotti realizzati ad evento, programmi                    | 15 servizi televisivi al mese e 1 prodotto ad evento | 20 + 2     | 20 servizi televisivi al mese e 1 prodotto ad evento |
|           | Aggiornamenti                        | Miglioramento del tempo di pubblicazione degli aggiornamenti richiesti nel sito istituzionale dell'Agenzia.             | Tempo di pubblicazione rispetto alla richiesta degli utenti                            | ≤ 1 giorno   | ≤ 1 giorno | ≤ 1 giorno   |
| Efficacia | Conformità                           | Regolarità della prestazione erogata  | Numero servizi erogati secondo gli standard/ Totale servizi erogati                    | 98%  | 100%       | 98%  |
|           | Affidabilità                         | Pertinenza della prestazione erogata  | Numero dei riscontri negativi sui servizi erogati/Totale servizi erogati               | 2%   | 0,2%       | 2%   |
|           | Compiutezza                          | Esastività della prestazione erogata  | Numero servizi evasi senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Totale di servizi evasi | 98%  | 98%        | 98%  |

(\*) la durata del procedimento di accesso agli atti viene riportata nel sito web sezione URP - Accesso ai documenti amministrativi.

(\*\*) qualora URP non sia in grado di fornire direttamente l'informazione richiesta, comunica all'utente l'avvenuta trasmissione all'ufficio competente o la necessità di ulteriore tempo per l'individuazione del referente.